

**IMPLEMENTASI IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS (IPA) UNTUK MENGIDENTIFIKASI
KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN
AKADEMIK**

**Oleh:
Ninik Zuroidah***

Abstract

In this research, customer satisfaction index (CSI) use to know student satisfaction level of academic services STAIN Kediri and importance performance analysis (IPA) to know which attributes of services need to improve. Data collect with Questioner. It's used simple random sampling. Academic services that measuring are academic advising, Campus Climate, Instructional Effectiveness), Registration Effectiveness, campus safety and Security, Campus Support Service, Concern For the Individual, Recruitment and Financial Aid, Service Excellence, and Student Centeredness. Validity and reliability test used determining attributes satisfaction level of academic services with Spearman's correlation and Cronbach Alpha coefficient. The respondents of this research is student of Education Departments. Results of this research are: 1) student satisfaction level of academic services is 57,72%. Suggestions for increasing customer satisfaction of academic services of STAIN Kediri are: 1) Support classes such as whiteboards, fan, LCD; 2) Bathroom, toilet; 3) Mosque; 4) Parks and public space area; 5) access wifi or internet hot spot for students; 6) staff faculty services with excellent.

Keywords : *Academic Services, Customer, Satisfaction*

* STAIN Kediri (ninikzuroidah@yahoo.co.id)

Pendahuluan

Pendidikan memberikan kontribusi yang besar terhadap pembangunan dan kemajuan bangsa Indonesia. Pendidikan merupakan pondasi dalam mempersiapkan dan meningkatkan sumber daya manusia yang unggul dan berdaya saing. Investasi pendidikan dipandang sebagai kekuatan untuk meningkatkan pembangunan sumber daya manusia Indonesia. Oleh karena itu diperlukan upaya yang sistemik dan terencana untuk menciptakan sebuah pendidikan yang bermutu. Perguruan Tinggi di Indonesia berperan besar dalam mencerdaskan anak bangsa dengan menghasilkan lulusan yang berkualitas, terampil, ahli, profesional, dan berdaya saing dengan anak bangsa lain di era globalisasi sehingga mengangkat harkat, derajat dan martabat bangsa Indonesia di mata dunia.

Disebutkan dalam pasal 5 Peraturan Pemerintah 152 tahun 2000, salah satu tujuan dari perguruan tinggi adalah untuk mencapai keunggulan kompetitif melalui pengelolaan sumberdaya manusia secara profesional. Konsekuensi utama menjadi kompetitif atau berdaya saing adalah perguruan tinggi tersebut harus dapat lebih responsive terhadap kebutuhan dan permintaan konsumennya. Perguruan tinggi menyediakan jasa pendidikan, yang konsumennya adalah mahasiswa, orang tua mahasiswa dan juga masyarakat umum yang dikenal sebagai "*stakeholder*". Tuntutan terhadap perguruan tinggi bukan hanya sebatas kemampuan untuk menghasilkan lulusan yang baik diukur berdasarkan prestasi akademik semata, melainkan harus mampu membuktikan kualitas yang tinggi seperti nampak dalam akuntabilitas, bukti prestasi, penilaian, sertifikasi kualitas dan keberhasilan alumni dalam mendapatkan pekerjaan yang sesuai dengan bidang ilmunya serta pengakuan positif dari pengguna lulusan lembaga pendidikan tersebut.

Tantangan terbesar perguruan tinggi saat ini adalah bagaimana mengelola kualitas terutama kualitas layanan akademik sebagai *core business* dari perguruan tinggi. Poin yang terpenting adalah kualitas itu harus dilihat dan diukur dari sudut pandang konsumen terutama sudut pandang dari mahasiswa bukan dari sudut pandang pimpinan, pejabat atau pegawai dari perguruan tinggi tersebut. Setiap perguruan tinggi

berkomitmen untuk melakukan perbaikan mutu kualitas layanan secara terus-menerus. Hal ini sangat penting mengingat akhir-akhir ini kualitas layanan pendidikan perguruan tinggi sering mendapatkan sorotan dan kritikan dari berbagai pihak karena dianggap memiliki kinerja yang buruk. Misalnya, staf akademik dan dosen yang sering tidak hadir, atau hadir tidak tepat waktu, jam istirahat siang yang lama kembali ke ruang kerja sehingga surat ijin tertunda penyelesaiannya, pelayanan dari staf yang kurang ramah dan fasilitas belajar yang tidak memuaskan, papan tulis rusak, LCD, ruang kelas yang kotor, bahkan toilet yang berbau, kekurangan kualitas tenaga pengajar yang kompeten dalam memberikan mata kuliah.

Kesadaran terhadap pentingnya kualitas layanan telah menjadikan pengukuran kualitas layanan sebagai kegiatan wajib dan rutin bagi perguruan tinggi yang menawarkan jasa layanan pendidikan. Pengukuran kualitas layanan akademik membawa dampak pada konseptualisasi dari kepuasan mahasiswa terhadap jasa layanan itu sendiri. Kepuasan mahasiswa saat ini dijadikan prioritas utama dan tolak ukur daya saing perguruan tinggi. Kepuasan adalah konsep yang menggambarkan sebuah hasil dari perbandingan antara jasa yang diramalkan atau yang diharapkan (*predicted/ expected service*) dan jasa yang diterima (*perceived service*)¹. Kepuasan mahasiswa sendiri adalah tingkat kesesuaian antara produk atau jasa pelayanan pendidikan yang diinginkan dengan kenyataan yang diterima. Tingkat kesesuaian tersebut adalah hasil penilaian yang dilakukan oleh stakeholder berdasarkan pada pengetahuan dan pengalamannya.

Kepuasan dan ketidak-puasan mahasiswa terhadap pelayanan jasa pendidikan di kampus berpengaruh pada pola perilaku mahasiswa selanjutnya. Mahasiswa dan dosen adalah agen marketing bagi suatu perguruan tinggi. Mahasiswa yang puas terhadap layanan yang diterima cenderung memberikan referensi (*word of mouth*) yang baik terhadap prospek calon mahasiswa baru yang dikenalnya. Sebaliknya, mahasiswa yang tidak puas akan mengeluh dan akhirnya menceritakan

¹Zeithaml, V, Adan B. Mary Jo. *Services Marketing*. Irwin. Mc. Graw-Hill. 2000

pengalaman buruknya terhadap kampus tersebut kepada orang lain, atau secara ekstrim akan mengajukan gugatan terhadap kampus atau perguruan tinggi tersebut yang tentunya dapat mengakibatkan kerugian yang besar. Cara lain mahasiswa menghukum suatu perguruan tinggi yang tidak mampu memberikan kepuasan ialah mahasiswa “tidak” perlu melakukan tindakan apapun kepada perguruan tinggi tersebut, namun secara diam-diam mereka menghukum perguruan tinggi tersebut dengan cara “pindah” ke perguruan tinggi lain yang mereka pandang akan lebih memberikan kepuasan kepadanya. Adanya perilaku *switching* secara diam-diam ini menyebabkan perguruan tinggi mengalami kegagalan dalam mempertahankan mahasiswanya.

Selama ini penilaian kualitas jasa perguruan tinggi lebih menekankan pada penilaian yang dilakukan oleh pihak lain misalnya Badan Akreditasi Nasional, padahal titik sentral pengelolaan perguruan tinggi itu sendiri adalah mahasiswa sebagai pelanggan utamanya. Oleh karena itu, sangat penting bagi pengelola perguruan tinggi untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) tentang kualitas jasa yang diberikan dari sudut pandang penilaian mahasiswa itu sendiri. Penilaian kualitas jasa harus dimulai dan berakhir pada pelanggan². Keluhan dari mahasiswa dapat dijadikan sumber informasi perbaikan dan peningkatan kualitas layanan akademik di perguruan tinggi tersebut, sehingga *image* yang baik akan terbangun dengan sendiri.

Setiap mahasiswa pada saat kuliah selalu dibayangi harapan akandiajar oleh dosen yang ramah dan sopan, kompeten, mendapatkan pelayanan adminsitrasi cepat dan tepat, fasilitas kuliah yang memadai, dan sebagainya. Setelah kuliah berjalan mahasiswa mulai dapat mempersepsikan apa yang dirasakannya misalnya, diajar oleh dosen yang sombong dan kasar, tidak kompeten, mendapatkan pelayanan adminsitrasi lambat, dan sebagainya. Realita tersebut menimbulkan ketidakpuasan karena terjadi “gap” atau kesenjangan antara harapan

²Kotler, P. *Marketing Management*, 9th edition. New Jersey. Prentice Hall International. Inc, 1997

(expected) dengan persepsi (perceived) mahasiswa. Keluhan dari mahasiswa dapat dijadikan sumber informasi perbaikan dan peningkatan kualitas layanan, sehingga *image* dan *brand* yang baik dan positif akan terbangun pada setiap mahasiswa perguruan tinggi tersebut.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa STAIN Kediri terhadap kualitas layanan akademik serta mengidentifikasi atribut layanan akademik apa yang harus diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik sehingga dapat meningkatkan prestasi mahasiswa, dan dampaknya lulusan yang berkualitas akan terwujud. Terpenuhi harapan mahasiswa mampu meningkatkan citra (*brand image*) atau reputasi lembaga dan institusi di masyarakat. STAIN Kediri merupakan satu-satunya perguruan tinggi Islam negeri yang ada di kota Kediri, dan akan beralih status kelembagaan menjadi Universitas Islam Negeri.

Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan kuisioner yang berpedoman pada teori *student satisfaction Inventory* (SSI). Pengujian validitas kuisioner menggunakan korelasi pearson product moment³, sedangkan uji reliabilitas menggunakan *Alpha Cronbach*⁴. Metode sampling yang digunakan adalah *Cluster sampling* dan *simple random sampling*. Responden adalah mahasiswa jurusan Tarbiyah STAIN kediri sejumlah 175 sampel.

Tabel .1

Frekuensi dan Persentase Responden Menurut Prodi

Prodi	Frekuensi	Persentase(%)
PAI	79	45,14 %
PBI	44	25,14 %
PBA	52	29,72 %
Jumlah	175	100 %

Sumber : data primer

³Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. 2006. Jakarta : Rineka Cipta. Hal :146

⁴Saifuddin Azwar, 2000, Reliabilitas dan Validitas, Pustaka Pelajar, hal : 3

Teori Kepuasan Pelanggan

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin “satis” (artinya cukup baik) dan “facto” (melakukan atau membuat) atau dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu cukup baik. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan. Kepuasan adalah konsep yang menggambarkan sebuah hasil dari perbandingan antara jasa yang diramalkan (*predicted service*) dan jasa yang diterima (*perceived service*). Sementara itu kualitas jasa menggambarkan sebuah perbandingan antara jasa yang diinginkan (*desired service*) dan jasa yang diterima (*perceived service*)⁵. Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan merasa sangat puas.

Dimensi yang digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen pada kualitas jasa dapat dilakukan dengan menggunakan model *SERVQUAL* (*service quality*) yang terdiri dari dimensi kualitas layanan yaitu *reliability*, *responsiveness*, *competence*, *acces*, *courtesy*, *communication*, *credibility*, *security*, *understanding/knowing the customer* dan *tangible*⁶. Kualitas jasa dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas jasa layanan yang mereka terima⁷. Cronin dan Taylor membangun model dasar pengukuran untuk mengukur kinerja kualitas layanan yang disingkat *SERVPERF*. Yang menggunakan dimensi-dimensi *SERVQUAL* dengan tidak mempertimbangkan

⁵Zeithamal, V, A dan B. Mary Jo. *Services Marketing*. 2000. Irwin.Mc. Graw-Hill, hal.56.

⁶ Ibid

⁷Zeithamal, V.A., Berry, L & Parasuraman, A. *The Nature and Determination of Customer Expectation of Service*. Journal of Marketing Sciene, 1996 , vol. 21(1), : hal :1-12.

Banyak penelitian dilakukan untuk mengukur kepuasan mahasiswa dalam pelayanan akademik diantaranya penelitian di universitas di Amerika, universitas selandia baru, dan University of Western. Penelitian tersebut dilakukan dengan mengidentifikasi variabel kualitas pelayanan menggunakan model *SERVQUAL*. Dari penelitian tersebut terungkap kelemahan dari penggunaan model *SERVQUAL*. Pada awalnya model *SERVQUAL* ditujukan hanya untuk mengukur kualitas layanan pada sektor reparasi peralatan rumah tangga, kartu kredit, asuransi, perbankan ritel, sambungan telepon dan pialang sekuritas. Model *SERVQUAL* lebih cocok dalam konteks penelitian yang serupa dengan setting penelitian yang original, dan kurang tepat jika digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa akan kualitas layanan akademik.⁹

Student Satisfaction Inventory (SSI) Theory

Salah satunya metode yang tepat digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa adalah model *Student Satisfaction Inventory (SSI)*¹⁰. *Student Satisfaction Inventory* merupakan instrument unik, dan lebih tepat digunakan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan akademik berdasarkan kepuasan (*satisfaction*) yang dirasakan mahasiswa dan tingkat kepentingan (*importance*) dari pelayanan tersebut. Oleh karena itu, pengukuran kualitas layanan dalam penelitian ini tidak menggunakan dimensinya *SERVQUAL*, akan tetapi mengadopsi dimensi pengukuran dari model SSI. Model SSI merupakan model yang khusus mengukur kualitas layanan yang ada di perguruan tinggi. Bahkan instrumen ini sudah digunakan di

⁸ Cronin, J. J, Jr dan S. A. Taylor. *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension*. Journal of Marketing. Vol 56(july) , hal : 55-68.

⁹ Hampton, G. M, *Gap Analysis Of College Student Satisfaction as a Measure of Profesional Service Quality*, Journal Of Profesional Service Marketing, 9 (1), 1993, hal :115-128

¹⁰ Elliott, K. M., & Healy, M. A. *Key factors influencing student satisfaction related to recruitment retention*. Journal of Marketing for Higher Education, 10(4), 2001 , hal: 1-11.

universitas Michigan State University yaitu salah satu universitas yang ada di Amerika Serikat. Model SSI juga sangat cocok mendefinisikan dimensi kualitas layanan yang sesuai dengan keadaan pendidikan tinggi di tanah air.

Paling sedikit ada 12 skala atau dimensi untuk mengukur kepuasan mahasiswa berdasarkan model *Student Satisfaction Inventory*¹¹, yaitu :

1. *Academic Advising* (BimbinganAkademik):
Mengukur program bimbingan dan konsultasi akademik berdasarkan pengetahuan, kemampuan, dan perhatian pihak perguruan tinggi yang diwakili dosen pembimbing akademik secara pribadi untuk kesuksesan mahasiswa, serta pendekatan dosen mereka terhadap mahasiswa.
2. *Campus Climate* (Iklim Kampus)
Mengukur iklim yang kondusif dalam kampus seperti pengalaman menumbuhkan rasa bangga, rasa memiliki mahasiswa terhadap kampus, rasa bangga mahasiswa mempromosikan kampus mereka di masyarakat, keefektifan komunikasi dua arah antara lembaga dan mahasiswa.
3. *Campus Support Services* (layanan pendukung kampus)
Mengukur komitmen lembaga pada kualitas layanan pendukung yang disediakan lembaga seperti layanan perpustakaan, laboratorium komputer, tutorial, dan ruang belajar yang digunakan di luar kelas.
4. *Concern for the Individual* (Perhatian terhadap Individu)
Mengukur komitmen lembaga untuk memperlakukan setiap mahasiswa secara individu. yang harus dihargai.
5. *Instructional Effectiveness*
Mengukur efektifitas perkuliahan mahasiswa, proses belajar mengajar dan kurikulum, diantaranya mata kuliah yang ditawarkan lengkap, bervariasi dan berkualitas, kompetensi dan kesesuaian penugasan dosen dan asisten mata kuliah, adanya *feedback* berupa laporan hasil studi mahasiswa, efektifitas tugas dan praktikum.

¹¹Levitz, Noel, *About The Student Satisfaction Inventory*, online, available :<http://www. Loyne.edu>, Agustus, 2014.

6. *Recruitment and Financial Aid*: (Penerimaan mahasiswa baru dan Beasiswa) Mengukur efektivitas layanan perekrutan mahasiswa baru (kelengkapan informasi, kompetensi panitia perekrutan) serta mengevaluasi program beasiswa.
7. *Registration Effectiveness* : (Keefektifan Registrasi) Mengukur efektifitas, kelancaran, kemudahan proses registrasi (pembayaran SPP, informasi registrasi).
8. *Responsiveness to Diverse Populations* : Mengukur usaha lembaga menjadikan mahasiswa merasa diterima, dihargai, serta memberikan kesempatan khusus kepada penyandang cacat, mereka yang telah berusia agar bisa terdaftar sebagai mahasiswa.
9. *Campus Safety and Security* : Mengukur kepedulian dan tanggung jawab lembaga akan keamanan dan keselamatan mahasiswa di kampus.
10. *Service Excellence* (Pelayanan Unggul/Prima) Mengukur kemampuan lembaga dalam menyediakan pelayanan yang unggul untuk kebersihan, kenyamanan, keindahan kampus, perawatan fasilitas, serta tingkah laku, dan sikap staff akademik kepada mahasiswa.
11. *Student Centeredness* (orientasi pada kepentingan siswa) Mengukur sikap lembaga Pendidikan Tinggi dalam menghargai dan menyambut dengan baik kepentingan mahasiswa.
12. *Campus Life* (suasana kampus) Mengukur kemampuan lembaga dalam mengisi kehidupan kampus, baik kegiatan mahasiswa yang bersifat kurikuler maupun ekstra kurikuler.

Importance-Performance Analysis (IPA)

Importance-Performance Analysis (IPA) adalah analisis kesenjangan (gap) yang digambarkan dalam diagram kuadran, sehingga IPA sering dikenal dengan analisis kuadran. Dengan analisis kuadran dapat diketahui respon konsumen terhadap produk layanan yang diplotkan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja dari layanan tersebut. Kesenjangan (gap) tersebut diplotkan dalam kuadran kartesius. Langkah pertama untuk

analisis kuadran adalah menghitung rata-rata penilaian kepentingan dan kinerja setiap produk layanan dengan rumus:

$$\bar{X}_{ij} = \frac{\sum_{i=1}^{175} X_{ij}}{n} \text{ dengan } i = 1, 2, \dots, 175 \text{ dan } j = 1, 2, \dots, 55$$
$$\bar{Y}_{ij} = \frac{\sum_{i=1}^{175} Y_{ij}}{n} \text{ dengan } i = 1, 2, \dots, 175 \text{ dan } j = 1, 2, \dots, 55$$

Di mana:

\bar{X} = nilai rata-rata tingkat kinerja untuk atribut layanan ke-j

X = skor tingkat kinerja dari responden ke-i untuk atribut layanan ke-j

\bar{Y} = nilai rata-rata tingkat kepentingan untuk atribut layanan ke-j

Y = skor tingkat kepentingan dari responden ke-i untuk atribut layanan ke-j

n= Jumlah responden

Langkah selanjutnya adalah menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja untuk keseluruhan layanan dengan rumus:

$$\bar{\bar{X}} = \sum_{j=1}^k \bar{X} \quad j = 1, 2, \dots, 55$$

$$\bar{\bar{Y}} = \sum_{j=1}^k \bar{Y} \quad j = 1, 2, \dots, 55$$

Di mana:

$\bar{\bar{X}}$ = rata-rata dari rata-rata tingkat kinerja

$\bar{\bar{Y}}$ = rata-rata dari rata-rata tingkat kepentingan

k = Jumlah atribut layanan

Nilai ini memotong tegak lurus pada sumbu horizontal, yakni sumbu yang mencerminkan kinerja layanan akademik di STAIN Kediri (X), Sedangkan nilai memotong tegak lurus pada sumbu vertikal, yakni sumbu yang mencerminkan kepentingan atau harapan mahasiswa akan pelayanan akademik (Y) yang mereka dapatkan. Setelah diperoleh bobot kinerja dan kepentingan layanan akademik serta nilai rata-rata kinerja dan nilai rata-rata kepentingan akan layanan akademik, kemudian

nilai-nilai tersebut diplotkan ke dalam diagram kartesius atau diagram kuadran seperti yang ditunjukkan pada Gambar 1 yang dikenal dengan diagram IPA¹².



Diagram IPA terdiri atas empat kuadran , yaitu:

- a. Kuadran I (Prioritas Utama). Kuadran ini memuat produk layanan yang dianggap penting oleh mahasiswa tetapi pada kenyataannya layanan tersebut belum sesuai dengan harapan mahasiswa. Produk-produk layanan yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan lagi kinerjanya agar dapat memuaskan mahasiswa.
- b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi). Layanan tersebut penting dan memiliki kinerja yang tinggi. Produk layanan ini perlu dipertahankan untuk waktu selanjutnya.
- c. Kuadran III (Prioritas Rendah). Layanan yang terdapat dalam kuadran ini dianggap kurang penting oleh mahasiswa dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa.
- d. Kuadran IV (Berlebihan). Kuadran ini memuat layanan yang dianggap kurang penting oleh mahasiswa dan dirasakan terlalu berlebihan.

¹²Supranto, J, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, 2001, Rineke Cipta, Jakarta

Indeks Kepuasan Mahasiswa (Customer Satisfaction Index)

Indeks kepuasan Mahasiswa (IKM) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa secara menyeluruh dengan melihat tingkat kinerja yang diberikan dan diterima mahasiswa dari kualitas pelayanan jasa dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari unsurjasa layanan akademik. Langkah-langkah untuk mendapatkan nilai IKM adalah sebagai berikut:

Pertama : Menentukan *Mean Importance Score* (MIS). Nilai MIS berasal dari nilai rata-rata tingkat kepentingan/tingkat harapan mahasiswa terhadap setiap unsur pelayanan akademik di STAIN Kediri.

Kedua : Menentukan nilai *Mean Satisfaction Score* (MSS). MSS merupakan nilai rata-rata tingkat kenyataan/Tingkat Kinerja yang dirasakan dan diterima mahasiswa tiap variabel atau atribut pelayanan akademik STAIN Kediri.

Ketiga : Membuat *Weight Factors* (WF). Faktor Pembobot ini merupakan persentase nilai MIS layanana (rata-rata nilai tingkat kepentingan atau tingkat harapan) mahasiswa terhadap total MIS seluruh unsur layanan akademik di STAIN Kediri.

Keempat : Membuat *Weight Score* (WS). Nilai Pembobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan yaitu (*Mean Satisfaction Score* = MSS).

Kelima : menentukan Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM)

$$IKM = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{5} \times 100\%$$
$$IKM = \frac{2,8862}{5} \times 100\% = 57,72\%$$

Pada umumnya, bila nilai Indeks Kepuasan Mahasiswa atau IKM di atas 50 persen dapat dikatakan bahwa mahasiswa sudah merasa puas sebaliknya bila nilai IKM di bawah 50 persen mahasiswa belum dikatakan puas. Nilai IKM dalam penelitian ini dibagi ke dalam lima kriteria mulai dari tidak puas sampai dengan sangat puas. Kriteria ini mengikuti modifikasi

kriteria yang dilakukan oleh PT. Sucofindo dalam melakukan Survei Kepuasan Pelanggan.

Tabel. 2
Kriteria Nilai Satisfaction Index

Nilai CSI	Kriteria IKM
0,81 s/d 1,00	Sangat Puas
0,66 s/d 0,80	Puas
0,51. s/d 0,65	Cukup Puas
0,35 s/d 0,50	Kurang Puas
0,00 s/d 0,34	Tidak Puas

Sumber: Ihsani dalam Riandina, W.O dan R.N. Suryana.

Pada penelitian ini nilai Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) didapatkan sebesar 57,72 %. Interpretasi dari besaran kuantitatif indeks kepuasan mahasiswa sebesar 57,72% adalah secara umum mahasiswa Cukup puas dengan pelayanan akademik yang diberikan dan ditunjukkan oleh STAIN Kediri.

Analisis Gap Tingkat Kepentingan Dengan Kinerja Menggunakan Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis(IPA) digunakan untuk menganalisis dan membandingkan antara tingkat kepentingan atau tingkat harapan mahasiswa STAIN Kediri terhadap tingkat kinerja yang diterima oleh mahasiswa dari suatu unsur atau atribut layanan akademik di STAIN Kediri. Analisis IPA ini disebut juga analisis kuadran karena menggunakan bantuan empat kuadran. Tingkat kepentingan suatu unsur layanan akademik dibuat pada suatu sumbu horizontal dan tingkat kinerja dari unsur layanan akademik STAIN Kediri dibuat pada sumbu vertikal. Keunggulan menggunakan metode IPA ini yaitu hasil analisis ini dapat dijadikan rumusan kebijakan strategi yang tepat bagi STAIN Kediri untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja terutama dalam bidang layanan akademik. STAIN Kediri memiliki sumber daya yang terbatas dalam menjalankan kebijakan strategis pelayanan akademik yang telah dirumuskan.

Dari hasil IPA kita dapat mengambil kebijakan unsur pelayan akademik mana yang menjadi prioritas untuk diperbaiki, atau unsur layanan akademik yang memuaskan sehingga kinerjanya perlu dipertahankan, atau unsur layanan akademik yang dinilai tidak terlalu penting bagi mahasiswa sehingga menjadi prioritas rendah. Berdasarkan hasil survey dalam penelitian maka didapatkan temuan untuk diagram IPA nya sebagai berikut :

Tabel. 3

Nilai Gap Antara Tingkat Kepentingan dengan Tingkat Kinerja
Setiap unsur Layanan Akademik STAIN Kediri

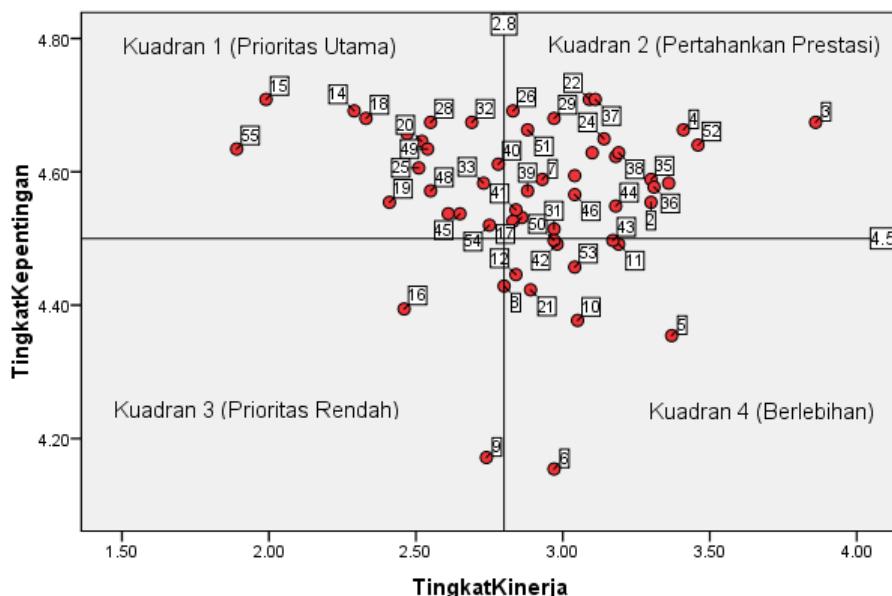
Unsur Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Y_i)		Tingkat Kinerja (X_i)		Gap
	$\sum Y_i$	\bar{Y}	$\sum X_i$	\bar{X}	
P1	802	4,58	588	3,36	-1,22
P2	797	4,55	578	3,3	-1,25
P3	818	4,67	675	3,86	-0,81
P4	816	4,66	597	3,41	-1,25
P5	762	4,35	590	3,37	-0,98
P6	727	4,15	520	2,97	-1,18
P7	803	4,59	513	2,93	-1,66
P8	775	4,43	490	2,8	-1,63
P9	730	4,17	479	2,74	-1,43
P10	766	4,38	533	3,05	-1,33
P11	786	4,49	559	3,19	-1,30
P12	778	4,45	497	2,84	-1,61
P13	815	4,66	433	2,47	-2,19
P14	821	4,69	400	2,29	-2,40
P15	824	4,71	348	1,99	-2,72
P16	769	4,39	431	2,46	-1,93
P17	793	4,53	501	2,86	-1,67
P18	819	4,68	407	2,33	-2,35
P19	797	4,55	422	2,41	-2,14

P20	813	4,65	441	2,52	-2,13
P21	774	4,42	505	2,89	-1,53
P22	824	4,71	540	3,09	-1,62
P23	810	4,63	543	3,1	-1,53
P24	809	4,65	550	3,14	-1,51
P25	806	4,61	440	2,51	-2,10
P26	821	4,69	496	2,83	-1,86
P27	794	4,54	457	2,61	-1,93
P28	818	4,67	447	2,55	-2,12
P29	819	4,68	519	2,97	-1,71
P30	804	4,59	532	3,04	-1,55
P31	790	4,51	520	2,97	-1,54
P32	818	4,67	470	2,69	-1,98
P33	802	4,58	478	2,73	-1,85
P34	809	4,62	557	3,18	-1,44
P35	803	4,59	577	3,3	-1,29
P36	801	4,58	579	3,31	-1,27
P37	824	4,71	545	3,11	-1,60
P38	810	4,63	559	3,19	-1,44
P39	800	4,57	504	2,88	-1,69
P40	807	4,61	487	2,78	-1,83
P41	795	4,54	497	2,84	-1,70
P42	786	4,49	522	2,98	-1,51
P43	787	4,5	554	3,17	-1,33
P44	796	4,55	557	3,18	-1,37
P45	794	4,54	463	2,65	-1,89
P46	799	4,57	532	3,04	-1,53
P47	792	4,53	496	2,83	-1,70
P48	800	4,57	446	2,55	-2,02
P49	811	4,63	444	2,54	-2,09
P50	787	4,5	519	2,97	-1,53
P51	816	4,66	504	2,88	-1,78

P52	812	4,64	605	3,46	-1,18
P53	780	4,46	532	3,04	-1,42
P54	791	4,52	481	2,75	-1,77
P55	811	4,63	330	1,89	-2,74
\bar{Y}		4,56	\bar{X}	2,89	-1,68

Gap positif akan diperoleh apabila skor persepsi kinerja lebih besar dari skor harapan (kepentingan), dan sebaliknya. Semakin tinggi skor harapan dan semakin rendah skor kinerja, berarti gap semakin besar. Apabila gap tersebut dijumlahkan dan menghasilkan nilai positif maka mahasiswa dianggap sangat puas terhadap pelayanan kampus. Sebaliknya bila total gap adalah negatif, maka mahasiswa kurang/tidak puas terhadap kinerja dari pelayanan akademik STAIN Kediri. Semakin kecil gapnya semakin baik.

Diagram. 1
Analisis Kuadran Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja
Pelayanan Akademik STAIN Kediri
Diagram IPA (Importance Performance Analysis)



Pada kuadran 1 ini menunjukkan tingkat kebutuhan yang tinggi akan unsur layanan akademik, namun tingkat kinerja yang ditunjukkan dinilai rendah oleh mahasiswa, maka prioritas perbaikan dan peningkatan pelayanan harus segera dilakukan. Adapun unsur pelayanan akademik yang menjadi prioritas perbaikan yaitu: Sarana kelas seperti papan tulis, kipas angin, LCD tidak berfungsi dengan baik; Kamar mandi, toilet kurang bersih, dan tidak nyaman; Tempat Ibadah (Musholla) kurang bersih dan kurang luas; Taman dan ruang publik yang kurang representatif untuk belajar kelompok karena panas atau kurang sejuk; Kesulitan akses wifi atau hotspot internet bagi mahasiswa; Pengaturan Jadwal Kuliah masih bentrok antar mata kuliah; Kehadiran Dosen kurang tepat waktu dan sering telat bahkan terkadang tidak hadir tanpa keterangan; Dosen tidak memberikan modul atau handout sebagai bahan kuliah; Pengurusan Surat-surat akademik seperti ijin penelitian dan cuti perkuliahan prosesnya lama; Kejelasan prosedur memperoleh beasiswa tidak mudah diperoleh; Dosen dan karyawan yang kurang ramah; Layanan kesehatan (Unit Kesehatan Mahasiswa) tidak ada.

Dalam kuadran II merupakan unsur pelayanan akademik yang dianggap penting oleh mahasiswa dan pada kenyataannya kinerja atau layanan yang ditunjukkan dinilai baik atau istimewa oleh mahasiswa. Unsur pelayanan yang ada didalam kuadran II ini pelu dipertahankan prestasinya karena pengaruh dan manfaatnya yang dirasakan sangat tinggi, dan kinerja yang ditunjukkan sangat bagus karena di atas rata-rata. Unsur pelayanan akademik yang harus dipertahankan prestasi kerjanya meliputi: Efektifitas pembimbingan akademik, yaitu dosen wali studi memberikan penjelasan prasyarat mata kuliah yang akan ditempuh, dosen wali studi mudah ditemui, dan ramah dalam memberikan konseling atau bimbingan perwalian; Peraturan yang adil bagi setiap mahasiswa; Terdapat fasilitas Student Learning Center (SLC) yang nyaman, fasilitas Student Arabic Center (SAC) yang bersih dan nyaman; Kelengkapan buku, jurnal, referensi perpustakaan; Ruang perpustakaan nyaman, bersih, dan ber-AC; Kejelasan informasi akademik (KRS,KHS, jadual ujian, jadual kuliah); Dosen memberi kuliah sesuai SAP;

Tugas diberikan oleh dosen untuk memahami materi kuliah; Kesesuaian materi kuliah dengan materi ujian; Proses kuliah menambah kemampuan mahasiswa berpendapat dan berdiskusi, berkomunikasi, disiplin; Perkuliahan meningkatkan kemampuan bahasa Arab, bahasa Inggris mahasiswa; Kemudahan dan kejelasan prosedur pendaftaran mahasiswa baru; Biaya kuliah relatif terjangkau; Kejelasan informasi dan jadual registrasi perkuliahan; Jumlah petugas keamanan mencukupi; Dosen berpakaian rapi, bersih, sopan saat mengajar.

Pada kuadran III merupakan unsur pelayanan akademik yang dianggap kurang penting oleh mahasiswa atau kebutuhan mahasiswa rendah pada unsur pelayanan akademik ini, dan pada kenyataannya kinerjanya juga dinilai oleh mahasiswa kurang istimewa. Peningkatan kinerja atau layanan tenaga pendidikan atau non kependidikan STAIN Kediri pada unsur pelayanan akademik yang ada di dalam kuadran III ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh mahasiswa sangat kecil. Peningkatan kinerja atau pelayanan akademik yang dinilai mahasiswa rendah pada kuadran III ini perlu ditinjau ulang. Unsur pelayanan akademik yang masuk dalam kuadran III ini meliputi pelayanan akademik: Orientas Mahasiswa baru (OS); Ketersedian fasilitas olah raga untuk mahasiswa.

Pada kuadran IV merupakan unsur pelayanan akademik yang dianggap kurang penting oleh mahasiswa dan pada kenyataannya kinerjanya atau pelayanannya dinilai istimewa oleh mahasiswa. Peningkatan unsur pelayanan akademik yang ada didalam kuadran IV ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya atau manfaat yang dirasakan oleh mahasiswa sangat kecil. Pelayanan atau kinerja yang ditunjukkan pada kuadran IV dinilai sangat istimewa karena di atas rata-rata, sehingga sangat berlebihan sifatnya karena kebutuhan atau kepentingan mahasiswa terhadap unsur pelayanan akademik pada kuadran IV ini sangat rendah. Unsur layanan yang masuk dalam kuadran IV ini adalah: Ketersedian Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) untuk meningkatkan bakat, minat mahasiswa; Dukungan kampus terhadap kegiatan ilmiah

(seminar, workshop, Lomba karya tulis ilmiah); Dukungan kampus terhadap kegiatan kerohanian.

Pelayanan akademik yang dinilai sangat memuaskan oleh mahasiswa adalah *Akademic Advising* (pembimbingan akademik). yang mengukur secara komprehensif program bimbingan dan konsultasi akademik. Proses penasehatan akademik dievaluasi berdasarkan pengetahuan, kemampuan, dan perhatian pihak perguruan tinggi yang diwakili dosen Pembimbing Akademik (PA) secara pribadi untuk kesuksesan mahasiswa, serta pendekatan dosen mereka terhadap mahasiswa.

Sebagian besar dosen Pembimbing Akademik (PA) STAIN Kediri membantu mahasiswa dalam menyusun program studi dengan ramah, sopan dan bersahabat, selama mahasiswa tersebut juga bersikap ramah kepada dosen. Sikap ramah dan sopan dalam memberikan bimbingan merupakan dua nilai yang masuk dalam kode etik dosen dan juga moral etika yang harus dimiliki oleh seorang dosen. Sikap ramah dan sopan dosen PA menjadi model atau teladan mahasiswa dalam bersikap sehari-harinya. Selain itu pula keramahan dosen PA waktu proses bimbingan akademik juga di tunjang oleh waktu yang longgar. Jadual untuk pembimbingan akademik adalah hari libur kuliah sehingga dosen tidak di kejar dan ditarget waktu untuk memberi perkuliahan. Dosen merasa sangat leluasa dalam memanagemen waktu selama proses pembimbingan akademik.

Selain ramah dan sopan dalam pembimbingan, dosen PA juga bertugas sebagai penasehat akademik. Setiap mahasiswa konsultasi program studi di awal semester, mereka wajib membawa Kartu Hasil Studi (KHS), untuk merencanakan beban studi (KRS). Dosen PA selalu meneliti KHS maupun KRS dari masing-masing mahasiswa dengan cermat. Bahkan dosen PA mempunyai Record prestasi dari mahasiswa setiap semester. Didalam proses pembimbingan dosen PA juga memberikan informasi tentang pengalaman belajar.

Kesimpulan

1. Interpretasi dari besaran kuantitatif indeks kepuasan mahasiswa (IKM) sebesar 57,72% adalah Cukup puas dengan pelayanan akademik yang dan ditunjukkan oleh STAIN Kediri. Dimensi layanan akademik yang dinilai mahasiswa sangat memuaskan adalah *Academic Advising* (proses pembimbingan akademik).
2. Berdasarkan metode *Important Performance Analysis* (IPA) :
 - a. Pelayanan akademik yang menjadi prioritas perbaikan yaitu: Sarana belajar di kelas, toilet, Musholla, Taman, wifi atau hotspot internet, Jadwal Kuliah, Kehadiran Dosen, kecepatan layanan administrasi; prosedur memperoleh beasiswa; Layanan kesehatan.
 - b. Pelayanan akademik yang harus dipertahankan prestasi kerjanya meliputi: Efektifitas pembimbingan akademik; fasilitas Student Learning Center (SLC), fasilitas Student Arabic Center (SAC), fasilitas perpustakaan; Kejelasan informasi akademik (KRS, KHS, jadwal ujian, jadwal kuliah); Kinerja Dosen (berpakaian rapi, ramah, SAP; Tugas; Kesesuaian materi kuliah dengan materi ujian; Proses kuliah menambah kemampuan mahasiswa berpendapat dan berdiskusi, berkomunikasi, disiplin); iklim perkuliahan meningkatkan kemampuan bahasa Arab, bahasa Inggris; Kemudahan dan kejelasan prosedur pendaftaran mahasiswa baru; Biaya kuliah relative terjangkau; Kejelasan informasi dan jadwal registrasi perkuliahan; keamanan di kampus.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. . *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta. 2006
- Elliott, K. M., & Healy, M. A. *Key factors influencing student satisfaction related to recruitment retention*. Journal of Marketing for Higher Education, 10(4), 2001
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran* Jilid I, 2000 Prehalindo, Jakarta, hal: 212
- Levitz, Noel, *About The Student Satisfaction Inventory*, online, available :<http://www.Loyne.edu>, Agustus.
- Masri Singarimbun & Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta, LP3ES, 1989 ,
- Permendikbud N0.49: tahun 2014
- Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan RD*, Bandung, Alfabeta, 2012.
- , *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung, Alfabeta, 2010
- Zeithamal, V, A dan B. Mary Jo. *Services Marketing*. Irwin. Mc. Graw-Hill. 2000
- Zeithamal, V.A., Berry, L & Parasuraman, A. *The Nature and Determination of Customer Expectation of Service*. Journal of Marketing Sciene, 1996